



# Plano de Ação

2024  
DER-DF

## Apresentação

A Ouvidoria do DER/DF faz parte da estrutura organizacional do Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal - DER/DF e tem as suas competências regimentais ditadas no art. 7º do Decreto nº 37.949, de 12 de janeiro de 2017.

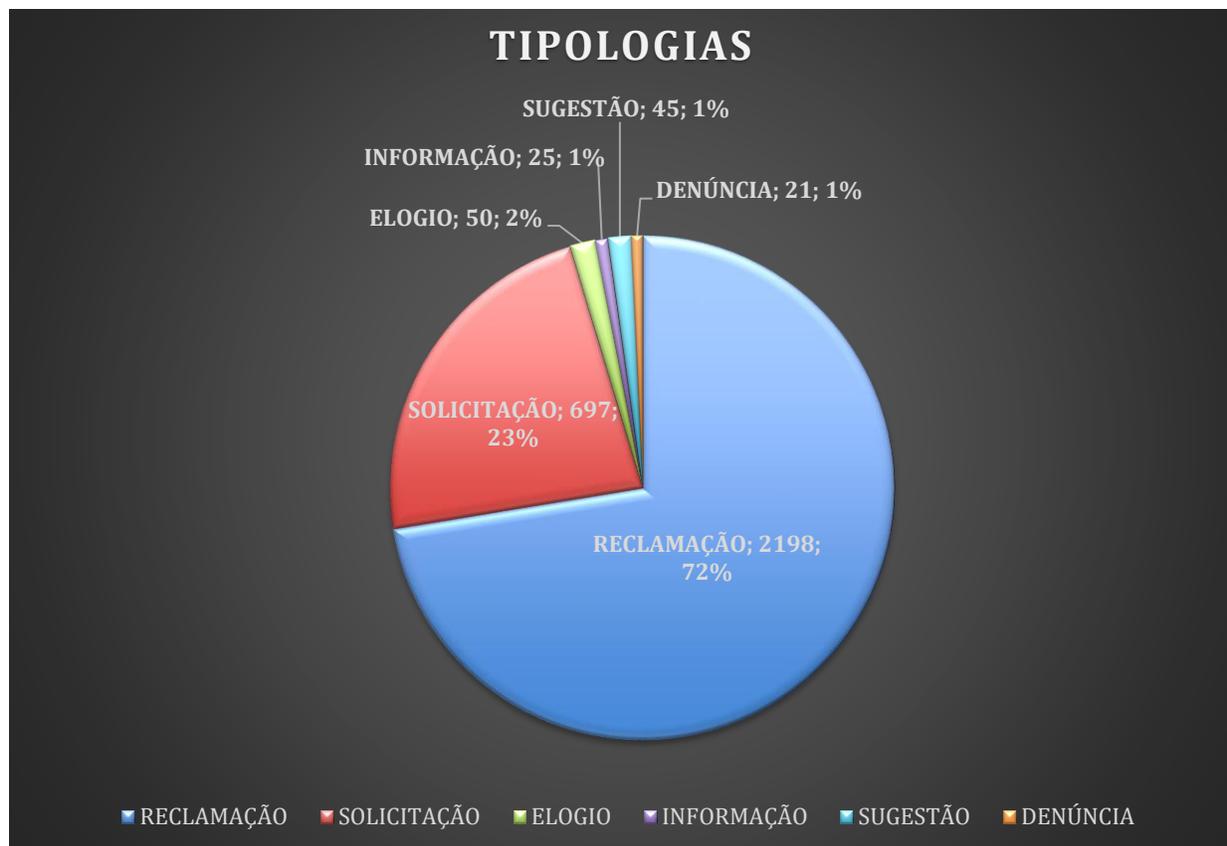
Como integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF, é unidade seccional especializada do DER/DF, conforme Lei nº 4.896, de 2012 (Dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF) sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do órgão central do sistema de ouvidoria, que é a Ouvidoria Geral do DF.

## Diagnóstico

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES:

ANO	TOTAL
2022	2036
2023	3036

No ano de 2023 houve um acréscimo no número de manifestações em relação ao ano de 2022. A maior divulgação dos serviços de Ouvidoria, para o público em geral e o amadurecimento da cidadania em si, são os fatores que identificamos ter contribuído para o aumento significativo da demanda. A variação foi relevante, tendo em vista, que esse aumento representou um incremento de 49% das demandas em relação ao período anterior.

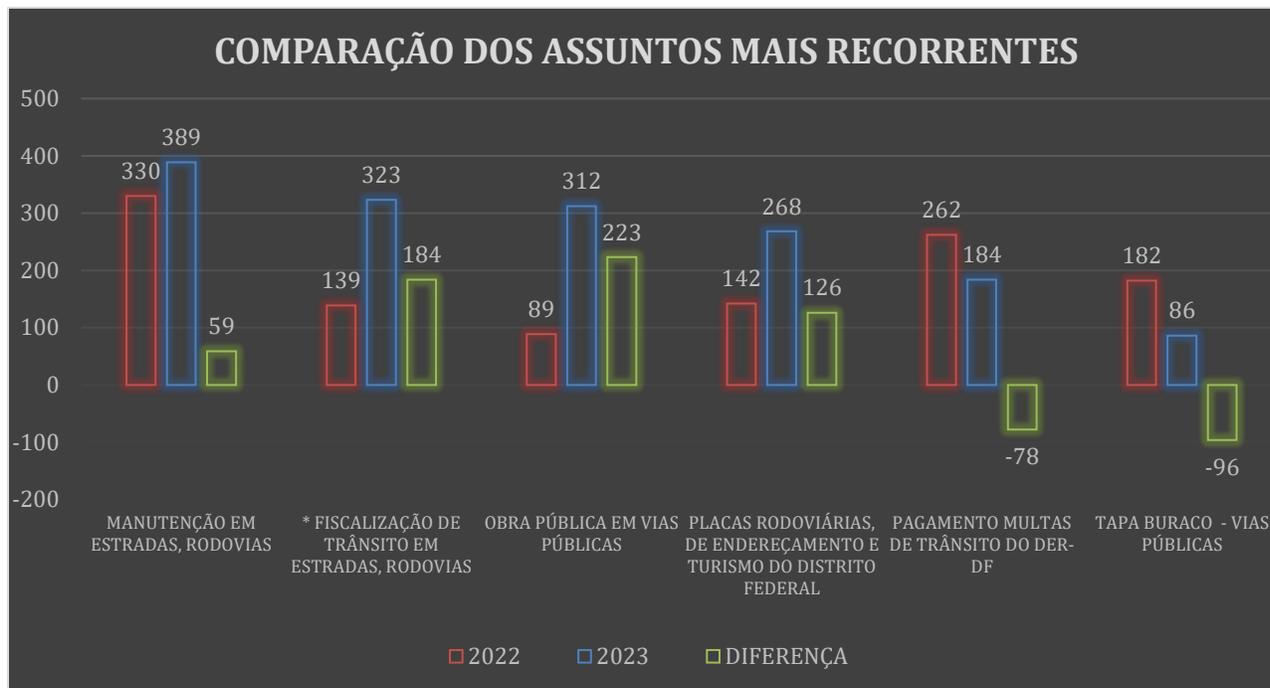


A tipologia com o maior índice em nossas manifestações foi a **Reclamação**, tendo como assunto mais solicitado a **Manutenção em estradas, rodovias**.

O aumento dessa tipologia em referência ao exercício anterior, deve-se há alguns fatores: O grande quantitativo de obras rodoviárias realizadas em diversas regiões administrativas do Distrito Federal, principalmente em vias tidas como arteriais, de escoamento/ligações e com grande fluxo de veículos, onde percebeu-se diversas retenções e congestionamentos, ocasionando o sentimento de mal-estar e indignação nos condutores desses trechos.



Levando em consideração o aumento exponencial dos números de manifestações, e de acordo, com os dados do dia 29 de janeiro de 2024 do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal que foram utilizados como fonte para a confecção do gráfico, todos os Indicadores da Ouvidoria propostos para o ano de 2023 foram atingidos.



\* O quantitativo do assunto Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias está somado ao assunto Fiscalização de trânsito em vias e ruas públicas, pois trata-se de mesmo assunto que foram classificados equivocadamente, solicitados para serem excluídos e desvinculados em 2024.

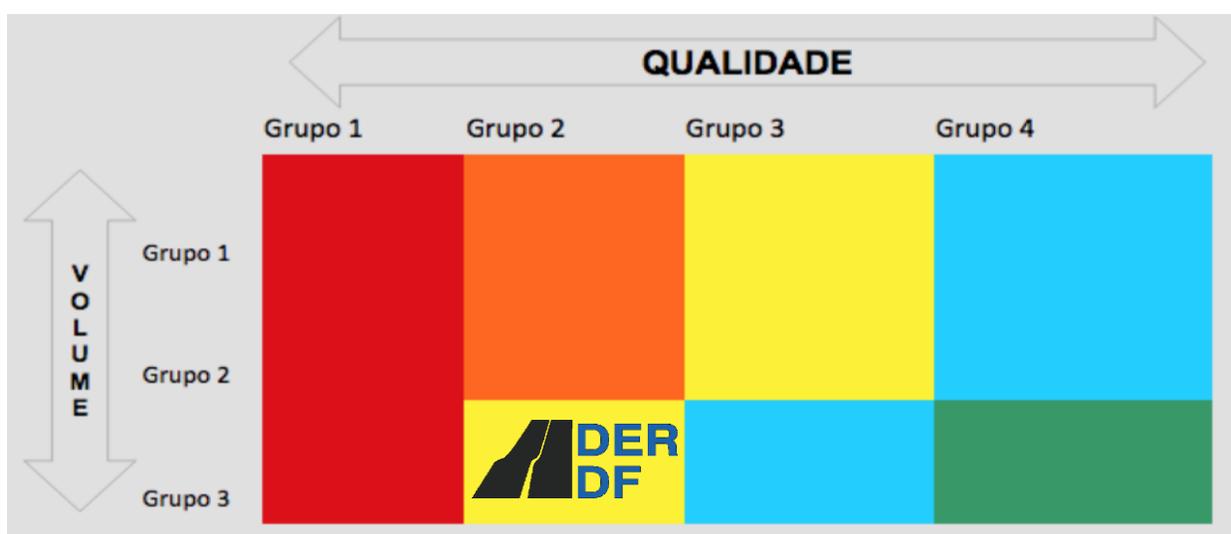
**2022** - Assunto principal – Manutenção em estradas, rodovias.

**2023** - Assunto principal – Manutenção em estradas, rodovias.

Durante o ano de 2022 o assunto mais recorrente atendido nesta Ouvidoria foi “Manutenção em estradas e rodovias”, do mesmo modo em 2023 o assunto permaneceu como recorrente, a causa disso está ligada diretamente, como já mencionado, ao grande volume de obras realizadas nas principais vias do Sistema Rodoviário do Distrito Federal, onde, através dos problemas gerados no deslocamento diário da população como congestionamentos e retenções, intensificou-se as reclamações atreladas as manutenções das rodovias que cortam o Distrito Federal.

Para 2024 a proposta da Ouvidoria Geral do Distrito Federal é a adequação das propostas de ação à realidade de cada seccional. Sendo assim foram definidos dois elementos estruturantes: VOLUME e QUALIDADE.

Após aplicação dos critérios, ficou constatado que a Ouvidoria do DER-DF está na cor amarela, conforme Matriz de análise a seguir.



## Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

A partir dos dados podemos:

### 1 - Identificar pontos positivos e negativos

No ano de 2023 as manifestações relacionadas aos assuntos de **Manutenção em estradas e rodovias; Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias; Obra pública em vias públicas; e Placas Rodoviárias, de endereçamento**

**e turismo do Distrito Federal** corresponderam à **43%** das manifestações recebidas, direcionadas a esta Ouvidoria Seccional junto com as Superintendências responsáveis por estas demandas.

Alguns fatos devem ser levados em consideração ao aumento das solicitações relacionadas aos assuntos, dentre eles:

**Manutenção em estradas e rodovias** – Está diretamente ligada a sazonalidade do período chuvoso no Distrito Federal, onde percebe-se o aumento de buracos e danos nos pavimentos rodoviários.

**Fiscalização de trânsito em estradas, rodovias** – Com a intensificação e maior presença das fiscalizações de trânsitos realizadas pelos Agentes de Trânsito do DER-DF e Batalhão de Polícia Rodoviária da PM-DF, as aplicações de multas e apreensões veiculares tiveram um aumento significativo, gerando insatisfação aos donos e/ ou condutores desses veículos irregulares.

**Obra pública em vias públicas** – Como a mobilidade urbana é uma política de governo do Distrito Federal, para que possa ser colocada em prática, existe a necessidade de grandes investimentos em obras nas rodovias, fato esse, e devido ao grande número de obras e intervenções viárias, geraram bastantes retenções e congestionamentos nas principais vias do Distrito Federal dificultando temporariamente o deslocamento da população.

**Placas Rodoviárias, de endereçamento e turismo do Distrito Federal** – Atualmente o DER-DF é responsável pela confecção, remoção e instalação destas placas em todo o Distrito Federal, com a visibilidade e a percepção da população com a revitalização que este serviço ofereceu para a comunidade, houve o aumento das solicitações oriundas de todas as regiões administrativas que fazem parte do Governo do Distrito Federal.

**Tapa Buracos – vias públicas** – Este é um assunto que já foi discutido diversas vezes em reuniões com a equipe da Ouvidoria Geral e solicitado que ele seja retirado do âmbito do DER-DF.



Quando uma manifestação com esse teor é encaminhada erroneamente a este Departamento ou realizada alguma tramitação, ele fica constando como assunto recorrente.

Já informamos que o DER-DF não realiza tapa buracos em vias públicas, sendo de sua competência, apenas, a manutenção de estradas e rodovias que fazem parte do Sistema Rodoviário do Distrito Federal (SRDF).

Contudo, apesar do aumento de manifestações recebidas, houve uma diminuição percentual significativa em relação ao exercício anterior, fato este que está diretamente ligado ao projeto realizado entre esta Ouvidoria Seccional e a Superintendência de Obras.

## **2 - Selecionar ideias para o futuro**

No ano de 2023, foi implantado o projeto formulado em 2022 através do PAF junto à Ouvidoria Geral, neste ano de 2024 será dada continuidade as suas ações.

Também neste ano, será implantado um novo projeto formulado em 2023 através do PAF junto à Ouvidoria Geral, direcionado ao assunto Pagamento de multas de trânsito DER-DF.

## **3 - Corrigir erros do passado**

Implementar o novo projeto relacionado ao pagamento de multas de trânsito, a fim de, sanar gargalos e problemas relacionados a esse assunto, além de, tentar sanar e diminuir os problemas relacionados a manutenção de estradas e rodovias.

## **4 - Utilizados para melhorar os fluxos nos órgãos**

A comunicação é realizada através dos sistemas governamentais SEI e Participa-DF.

## **5 - Essenciais para análises de processos no momento da tomada de decisão**

A Presidência e as Superintendências são informadas através de relatórios trimestrais e anual, uma vez ao mês a Ouvidoria participa da reunião de Diretoria Colegiada, onde todos os responsáveis pelas áreas estratégicas do órgão estão presentes e são informados dos problemas relacionados aos seus setores.

## **6 - Transformar dado bruto em melhoria de serviços**

Como dito anteriormente, os problemas são repassados à Presidência e Superintendências do órgão. A Ouvidoria por ser uma área de staff ligada diretamente à Presidência do DER-DF, não tem poder decisório sobre ações que versem sobre o planejamento estratégico e nas execuções neles propostos.

Cabe a Ouvidoria a apresentação dos fatos e sugestão de soluções para resolução dos problemas encontrados, além do monitoramento das ações atribuídas regimentalmente a este setor e cobranças relacionadas as suas obrigações legais.

### **Relate em até 3 parágrafos a situação da ouvidoria do seu órgão até 31/12/2023.**

Hoje o atendimento na Ouvidoria do DER-DF é feito pelo sistema PARTICIPA-DF, telefone e presencial no piso térreo do edifício sede. No entanto, as instalações encontravam-se em estado precário e necessitavam de reforma. Diante disto, foi solicitada à equipe de Arquitetura da Superintendência Técnica do DER-DF a elaboração de estudos/projeto para as novas instalações da Ouvidoria, observando os aspectos elencados acima, através da Superintendência de Obras do DER-DF, a reforma levou cerca de um mês para ser concluída em 2022.

Nessa remodelação foram inseridos aspectos em seu *layout* com intuito de preservar o cidadão que deseja realizar suas manifestações, respeitando os quesitos básicos de sigilo, confidencialidade e discrição nos atendimentos prestados.

Além desses fatores, a nova diagramação do espaço de ouvidoria procurou ofertar a seus colaboradores uma melhor qualidade de trabalho, onde além da modificação do espaço físico, foram trocados todo o mobiliário da unidade, caracterizando um

atendimento mais humano, acolhedor e com melhor bem-estar ao cidadão e servidores que ali atuam.

## Projetos

Com base no diagnóstico, é possível a ouvidoria propor projetos para auxiliar o órgão em seus fluxos?

### Projeto 1

1. Nome: **Contratação (Terceirizada) de Motoristas e Operadores de máquina, Contratação de empresa especializada para recuperação funcional de pavimentos, Obras de restauração do pavimento asfáltico em diversas vias do SRDF**
2. Justificativa: Alta demanda de serviços de manutenção de rodovias, baixo efetivo de servidores profissionais da categoria, recuperação definitiva em vias com pavimento asfáltico bastante deteriorado, onde a manutenção não se faz mais satisfatória
3. Objetivo: Melhoria em 20% nas ações de manutenções de rodovias
4. Benefícios/Resultados Esperados: Diminuição nas demandas de manutenção em estradas e rodovias, manutenções profiláticas e diminuição dos números de reclamações.
5. Aferição de Resultados: Equipe da Superintendência de Obras, Executores de contratos, Órgãos de Controle e população em geral.
6. Peças de Comunicação: Sistema de informação SEI.
7. Riscos: Falta de orçamento e/ou cancelamento do contrato
8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS: Visando à uma melhora com respostas rápidas nos serviços prestados à sociedade do Distrito Federal, a

manutenção e conservação das rodovias do Distrito Federal estão sendo reforçadas com a contratação de serviços terceirizados, uma vez que uma via que apresenta boas condições de trafegabilidade reflete em conforto e qualidade de vida aos seus usuários.

9. Grandes Entregas/Metas: Melhoria contínua na manutenção de estradas e rodovias enquanto durar o contrato de terceirização.
10. Recursos: Fontes 237/437 Oriundas de arrecadação de multas de trânsito; Fonte 100; Fonte 248/448 (Cide- Combustíveis)
11. Cronograma: Anual
12. Equipe do Projeto/ Responsáveis: Empresas terceirizadas / Superintendente de Obras, Executores de projetos e acompanhamento das metas através da equipe de Ouvidoria Seccional.

## Projeto 2

1. Nome: **MultAção!**
2. Justificativa: As multas de trânsito que não são baixadas mesmo após o pagamento podem trazer vários problemas para o proprietário do veículo, como a impossibilidade de emitir o CRLV, a apreensão do veículo e a incapacidade de transferi-lo. Isso pode impedir o proprietário de usar seu veículo tanto para transporte quanto para trabalho, causando problemas à sociedade como um todo. A falta de integração entre sistemas e o processo manual de baixa das multas podem levar a atrasos excessivos e dificultar o acesso do proprietário ao documento do veículo.
3. Objetivo:
  - Capacitar os atendentes do DETRAN e do DER para que possa resolver a demanda do cidadão sem direcioná-lo a outro órgão;

- Bloquear a funcionalidade de emissão de boletos de autos do DER pelo GETRAN;
- Mapear por meio do Acordo de Cooperação Técnica – ACT nº 01/2023 CGDF/DETRAN os problemas sobre a baixa de multas.

#### 4. Benefícios/Resultados Esperados:

- Evitar prejuízos ao cidadão pela falta de baixa das multas;
- Melhorar o atendimento ao cidadão no DETRAN e DER;
- Evitar deslocamentos desnecessários ao cidadão.

#### 5. Partes Interessadas:

- Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER;
- Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN.

#### 6. Premissas:

- É possível otimizar os recursos existentes para mitigar o longo prazo de baixa de multas de trânsito.

#### 7. Restrições:

- A atuação requer aprovação dos gestores responsáveis pela área;
- Volume a ser capacitado pelo DETRAN.

#### 8. Escopo:

- DER e DETRAN: levantar o esforço empregado pelo DER e DETRAN para baixa de multas de trânsito, realizado manualmente;
- Capacitar os atendentes do DETRAN e do DER para que possa resolver a demanda do cidadão sem direcioná-lo a outro órgão;
- Bloquear a funcionalidade de emissão de boletos de autos do DER pelo GETRAN;
- Mapear por meio do Acordo de Cooperação Técnica – ACT nº 01/2023 CGDF/DETRAN os problemas sobre a baixa de multas.

- Curso de Governança em Serviços para o DER.

9. Não Escopo:

- Definir ou alterar as competências das entidades do governo;
- Alterar fluxo dos assuntos relacionados à multa de trânsito na Plataforma Participa DF;
- Propor alteração nos sistemas RADAR, GETRAN e RENAINF;
- Gerar aumento de custos de pessoal, aquisição de bens ou contratação de serviços de empresas de tecnologia da informação.

10. Aferição de Resultados: Equipe da Ouvidoria Geral; Ouvidoria do DER-DF; Ouvidoria do DETRAN-DF; Superintendência de Trânsito; Órgãos de Controle e população em geral.

11. Peças de Comunicação: Sistema de informação SEI.

12. Riscos: Aprovação dos gestores responsáveis pela área e volume a ser capacitado pelo DETRAN.

13. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS: Visando à uma melhora com respostas rápidas nos serviços de atendimentos prestados à sociedade do Distrito Federal, a contratação de serviços terceirizados de *backoffice*, a prestação de atendimento rápido e eficaz evitando deslocamentos desnecessários aos órgãos de trânsito, reflete em conforto e qualidade de vida aos condutores, proprietários de veículos e seus usuários.

14. Grandes Entregas/Metas: Melhoria contínua no atendimento, baixas e emissões de multas de trânsito.

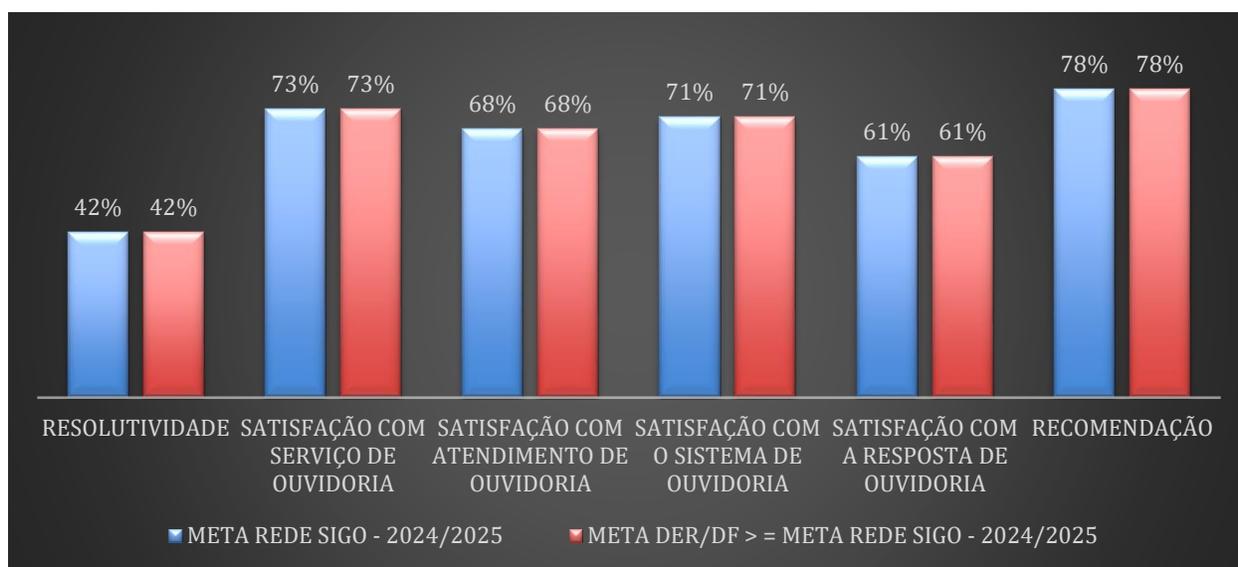
15. Cronograma: Anual

16. Equipe do Projeto/ Responsáveis:

- Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;

- Controladoria-Geral do Distrito Federal;
- Ouvidoria/Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER;
- Ouvidoria/Departamento de Trânsito do Distrito Federal – DETRAN;

### **METAS – INDICADORES - 2024/2025**



As metas para o biênio 2024/2025, dos indicadores relacionados acima, deste Departamento de Estradas de Rodagem do Distrito Federal – DER/DF foram estipuladas seguindo as metas da Rede SIGO, constantes do Plano de Ação da referida Rede.